



The role of psychological flexibility and emotional ataxia in predicting job burnout of digital currency exchange employees

Maede Lakzian *

M.Sc. Student in Family Counseling, Hekmat Razavi Institute of Higher Education, Mashhad, Iran.

Hossein Mahdian

Assistant professor, Department of psychology, Bojnord ,branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran.

Article History

Received: 12 October, 2024

Revised: 27 February, 2025

Accepted: 04 March, 2025

Keywords

Burnout,
psychological flexibility,
emotional ataxia,
digital currency exchange
employees.

Abstract

People who work in cryptocurrency exchanges are prone to burnout due to the nature of their work, including unpredictability and market fluctuations. Therefore, the present study aimed to investigate the role of psychological flexibility and alexithymia in predicting burnout among employees of a cryptocurrency exchange in Mashhad. The statistical population included all employees in cryptocurrency exchanges in Mashhad, including five authorized exchanges licensed by the Central Bank of Mashhad, with 250 employees. The statistical sample was selected from the statistical population using a simple random sampling method and using the Krejci and Morgan table, with a number of 148 people. A standard questionnaire was used to collect information. Stepwise regression and Pearson correlation were used to analyze the data in this study using SPSS software. The findings of the study showed that psychological flexibility and alexithymia affect burnout. In other words, psychological flexibility and alexithymia have the ability to predict burnout. There is also a direct and significant relationship between burnout and alexithymia and an inverse and important relationship between burnout and psychological flexibility. The results showed that psychological flexibility and alexithymia play a role in predicting burnout.

Published by Shandiz Institute of Higher Education



How to cite this article:

Lakzian, M. & Mahdian, H. (2026). The role of psychological flexibility and emotional ataxia in predicting job burnout of Mashhad digital currency exchange employees. *Novel Explorations in Computational Science and Behavioral Management*, 3(2), 13-26.

<https://doi.org/10.22034/necsbm.2025.483073.1085>

openaccess

Extended Abstract

Introduction

Burnout syndrome has emerged as a critical concern in high-stress professional settings, particularly in healthcare environments. Defined as a psychological syndrome resulting from prolonged exposure to chronic occupational stress, burnout manifests through emotional exhaustion,

depersonalization, and a diminished sense of personal accomplishment (Maslach et al., 2001). This phenomenon has profound implications for job performance, mental health, and organizational efficiency. Among the constructs that interact with burnout, *alexithymia* a subclinical inability to identify and describe emotions has received increasing attention. Alexithymic individuals often

* E-mail address: maedlkzn@gmail.com



struggle with emotional regulation, interpersonal relationships, and stress management, making them particularly vulnerable to burnout in emotionally demanding occupations (Bagby et al., 1994; Korkmaz et al., 2020). In contrast, *cognitive flexibility* defined as the ability to adapt cognitive processing strategies in response to changing situational demands has been conceptualized as a protective factor. Individuals high in cognitive flexibility are more capable of adaptive coping, effective problem-solving, and maintaining psychological well-being in the face of adversity (Demirtas, 2020; Archer et al., 2024). Given the psychologically taxing nature of emergency medical work, this study aimed to examine the mediating role of cognitive flexibility in the relationship between alexithymia and burnout among emergency medical technicians (EMTs) and staff in Iran. While previous studies have investigated these variables in isolation or in dyadic relationships, this research offers a holistic model that integrates all three components, thereby addressing a significant gap in the literature.

Methodology

This cross-sectional, descriptive-correlational study was conducted among emergency medical service (EMS) personnel in Razavi Khorasan Province, Iran, during 2023–2024. The target population included all active EMTs within this geographic region. A stratified random sampling method was used to ensure proportional representation based on demographic and service-related variables such as age, education, and years of experience.

A total of 250 participants completed the research questionnaires. After screening for incomplete or inconsistent responses, 230 valid responses were retained for analysis. Inclusion criteria included at least one year of EMS experience and voluntary informed consent to participate. The exclusion criteria were any history of diagnosed mental illness or current psychiatric treatment. Data were collected using a battery of standardized instruments:

- Maslach Burnout Inventory (MBI) – to assess burnout symptoms across its three subscales: emotional exhaustion,

depersonalization, and reduced personal accomplishment.

- Toronto Alexithymia Scale (TAS-20) – to evaluate levels of alexithymia, with subscales covering difficulty identifying feelings, difficulty describing feelings, and externally oriented thinking.
- Cognitive Flexibility Inventory (CFI) – to measure an individual's capacity to adaptively shift thoughts and consider multiple perspectives in stressful situations.

All instruments were validated for the Iranian context, with reported Cronbach's alpha coefficients exceeding 0.80, indicating satisfactory internal consistency.

Data analysis was conducted using SPSS version 26 and AMOS software. The analysis strategy involved three main stages:

- 1- Descriptive Statistics: Frequency distributions, means, and standard deviations of the study variables.
- 2- Correlation Analysis: Pearson correlation coefficients were calculated to examine bivariate relationships.
- 3- Structural Equation Modeling (SEM): To test the hypothesized mediating role of cognitive flexibility, path analysis was employed using SEM. Model fit was assessed via indices such as RMSEA (<0.08), CFI (>0.90), and χ^2/df (<3).

Results and Discussion

The sample was predominantly male (61.5%) with a mean age of approximately 34 years. The majority had more than five years of EMS experience and held at least a bachelor's degree.

Descriptive statistics revealed moderate to high levels of burnout, with emotional exhaustion being the most pronounced component. Alexithymia scores also indicated a substantial proportion of participants with difficulty in emotional processing. Cognitive flexibility scores, by contrast, were relatively low, suggesting limited adaptive coping mechanisms among the sample.

Bivariate correlations showed that:

- Burnout positively correlated with alexithymia ($r = 0.48$, $p < 0.01$), confirming

previous findings that difficulties in emotional awareness and regulation exacerbate work-related exhaustion.

- Cognitive flexibility negatively correlated with both alexithymia ($r = -0.35$, $p < 0.01$) and burnout ($r = -0.41$, $p < 0.01$), indicating its potential buffering effect.

The structural equation model demonstrated good fit (RMSEA = 0.061; CFI = 0.93; $\chi^2/df = 2.75$), supporting the hypothesized relationships. Key findings from the path analysis include:

- A significant direct effect of alexithymia on burnout ($\beta = 0.52$, $p < 0.001$).
- A significant negative effect of alexithymia on cognitive flexibility ($\beta = -0.47$, $p < 0.001$).
- A significant negative effect of cognitive flexibility on burnout ($\beta = -0.34$, $p < 0.01$).

Importantly, cognitive flexibility was found to partially mediate the relationship between alexithymia and burnout (indirect effect $\beta = 0.16$), indicating that higher alexithymia leads to lower cognitive flexibility, which in turn contributes to greater burnout. This mediation was statistically significant (Sobel test, $z = 3.45$, $p < 0.01$).

These findings align with prior research that highlights the detrimental impact of alexithymia on emotional regulation and professional functioning (Franco et al., 2020), as well as the protective role of cognitive flexibility in buffering against stress-related psychopathologies (Trindade et al., 2020). The mediation results suggest that while alexithymia independently contributes to burnout, its effects can be partially attenuated by enhancing cognitive adaptability.

Conclusion

This study contributes to the growing body of literature on occupational mental health by elucidating the complex interplay between alexithymia, cognitive flexibility, and burnout among emergency medical personnel. The findings provide both theoretical and practical implications.

From a theoretical standpoint, the study validates a mediated model wherein alexithymia increases

vulnerability to burnout, but cognitive flexibility serves as a protective mechanism. This aligns with resilience-based frameworks that underscore the role of adaptive cognition in mitigating emotional distress.

Practically, the results underscore the urgent need for targeted psychological interventions in EMS organizations. Regular mental health screenings for alexithymia traits, coupled with training programs designed to enhance cognitive flexibility such as mindfulness-based stress reduction (MBSR), acceptance and commitment therapy (ACT), or resilience coaching could substantially reduce burnout levels and improve service quality. Moreover, organizational policies that encourage emotional literacy, promote psychological flexibility, and destigmatize help-seeking behavior can foster a healthier and more sustainable work environment. Investing in these resources is not merely a matter of employee well-being but also a strategic imperative for performance optimization in critical care services. Future research should adopt longitudinal designs to track changes in these variables over time and across different high-stress occupations. Additionally, qualitative investigations into the lived experiences of alexithymic healthcare workers may yield deeper insights into their coping strategies and emotional processing challenges.

In summary, the study highlights the *dual risk* of high alexithymia and low cognitive flexibility in contributing to burnout. Enhancing adaptive capacities through psychological training may offer a promising avenue to improve both individual resilience and systemic functionality in healthcare settings.

نقش انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان صرافی ارز دیجیتال

مآده لکزین*

گروه روانشناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

حسین مهدیان

استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد بجنورد، بجنورد، ایران.

چکیده

افرادی که در صرافی‌های ارز دیجیتال کار می‌کنند به دلیل ماهیت کارشان، از جمله غیرقابل پیش‌بینی بودن و نوسانات بازار، مستعد فرسودگی شغلی هستند از این رو هدف پژوهش حاضر، بررسی نقش انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان صرافی ارز دیجیتال مشهد انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان در صرافی‌های ارز دیجیتال شهر مشهد بود که ۵ صرافی مجاز دارای مجوز از بانک مرکزی در مشهد، ۲۵۰ نفر کارکنان آنها بود. نمونه آماری با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین جامعه آماری و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به تعداد ۱۴۸ نفر انتخاب شد. جهت گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. به‌منظور تحلیل داده‌های این پژوهش از رگرسیون گام به گام و همبستگی پیرسون با نرم‌افزار اسپاس استفاده گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد که انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی بر فرسودگی شغلی اثرگذار است. به عبارت دیگر انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی قابلیت پیش‌بینی فرسودگی شغلی را دارند. همچنین بین فرسودگی شغلی با ناگویی هیجانی رابطه مستقیم و معنی‌دار و بین فرسودگی شغلی با انعطاف‌پذیری روانشناختی رابطه معکوس و معنی‌دار وجود دارد. نتایج نشان داد که انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی نقش دارند.

سابقه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۲۱

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۲/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۱۴

کلیدواژه‌ها:

فرسودگی شغلی

انعطاف‌پذیری روانشناختی

ناگویی هیجانی

کارکنان صرافی ارز دیجیتال


Published by Shandiz Institute of Higher Education

استناد به مقاله:

لکزین، مآده و مهدیان، حسین (۱۴۰۴). نقش انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان صرافی ارز دیجیتال. کاوش‌های نوین در علوم محاسباتی و مدیریت رفتاری، ۳(۲)، ۱۳-۲۶.



<https://necsbm.shandiz.ac.ir>

 <https://doi.org/10.22034/necsbm.2025.483073.1085>

openaccess

۱. مقدمه

زیرا مسائلی مانند اطمینان از ایمنی تراکنش‌ها و توانایی تبادل سریع ارزهای مجازی با یکدیگر را حل می‌کنند (میرغفوری و همکاران، ۱۳۹۷). ظهور ارزهای دیجیتال، سیستم پولی سنتی جهانی را تهدید کرده است و فرصت‌ها و ایده‌های زیادی را برای سیاستمداران، اقتصاددانان و کارآفرینان باز کرده است. توسعه ارزهای رمزنگاری شده همه ذینفعان را وادار کرده است که در ایده اساسی امکان استفاده از ابزارهای مالی به‌عنوان ارز تجدید نظر

حذف محدودیت‌های مرزی و ایجاد جریان به سمت بازارهای تجاری مستقل از مقررات دولتی دلیل اصلی ایجاد ارزهای دیجیتال است. وقتی صحبت از ارزهای دیجیتال می‌شود، کاربرد صرافی‌های ارز دیجیتال آشکار می‌شود. ارزهای دیجیتال صرافی نقش مهمی در بازار بی‌ثبات ارزهای دیجیتال دارند، ارز دیجیتال،

انسان احساس می‌کند که هنوز در زندگی خود موفق نیست (بابایی و همکاران، ۱۴۰۰).

محققان در مورد اهمیت عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی اختلاف نظر دارند. برای برخی از آن‌ها فشارهای کاری ناشی از ماهیت شغل و سازمان مانند حجم کار، یکنواختی، درآمد پایین و عدم امنیت شغلی، تعیین‌کننده بروز شکایات فرسودگی شغلی است، اما این عوامل از عوامل ضروری هستند، برخی چنین فکر می‌کنند که این وضعیت، شرط کافی نیست. تحقیقات نشان می‌دهد که انعطاف‌پذیری روان‌شناختی عامل مهمی در سلامت روان و رفتارهای عملکرد کاری است. در پژوهشی دیگر کوهی (۱۳۹۹) نتیجه گرفت که آنچه با انعطاف‌پذیری روان‌شناختی رابطه معنی‌داری دارد؛ فرسودگی شغلی است.

بر این اساس انعطاف‌پذیری روان‌شناختی که به توانایی سازگاری با محرک‌های متغیر محیطی و ایجاد تعادل بین عرصه‌های مختلف زندگی اشاره دارد، نقش مؤثری در ارتقای سلامت و کیفیت زندگی دارد (تریند و همکاران^۵، ۲۰۲۰). انعطاف‌پذیری روان‌شناختی یا تغییر ذهنیت به توانایی فرد برای انجام اقدامات مختلف و واکنش به موقعیت‌های متغیر اشاره دارد. به عبارت دیگر، انعطاف روانی به توانایی خلاق بودن و انتخاب پاسخ‌های واقع بینانه و مناسب از گزینه‌های موجود اشاره دارد (سیدپورمند و همکاران، ۱۴۰۱).

تحقیقات نشان می‌دهد که علاوه بر انعطاف‌پذیری روان‌شناختی، مفهوم دیگری که با فرسودگی شغلی مرتبط است، ناگویی هیجانی نامیده می‌شود. به‌عنوان مثال، نشان داده شده است که ناگویی هیجانی در پرستاران به‌طور بالقوه بر عملکرد کاری، به‌ویژه در حرفه پرستاری تأثیر می‌گذارد، که منجر به کاهش رضایت شخصی و افزایش حساسیت به فرسودگی شغلی می‌شود (فرانکو و همکاران^۶، ۲۰۲۰). ناگویی هیجانی به معنای عدم توانایی درک احساسات و عواطف فرد در آن زمان است (لانکس و همکاران^۷، ۲۰۲۰). به عبارتی دیگر، ناگویی هیجانی ساختاری است، چند بعدی که به دلیل نقص در پردازش شناختی هیجانات، مشکلات عاطفی و روانی را در فرد ایجاد می‌کند (لانکس و همکاران، ۲۰۲۰). از آنجایی که ناگویی هیجانی نشان‌دهنده ناتوانی در ذهنی‌سازی احساسات است، افراد مبتلا به سطوح بالای ناگویی هیجانی ممکن است کمتر قادر به تمایز بین احساسات و تظاهرات

کنند (دایربرگ^۱، ۲۰۱۶). افرادی که در صرافی‌های ارز دیجیتال کار می‌کنند به دلیل ماهیت کارشان، از جمله غیرقابل پیش‌بینی بودن و نوسانات بازار، مستعد فرسودگی شغلی هستند (آقامحمدی و همکاران، ۱۳۹۹). مسلج و همکاران^۲ (۲۰۰۱) معتقدند که عوامل موقعیتی؛ مانند ویژگی‌های شغلی و ویژگی‌های سازمانی و عوامل فردی؛ مانند مشخصات دموگرافیک، ویژگی‌های شخصیتی و نگرش‌های کاری، بر فرسودگی شغلی پرستاران مؤثر هستند. تحقیقات فرسودگی شغلی بر روی عوامل سازمانی منفی که می‌توانند فرسودگی شغلی را در افراد القاء کنند، متمرکز شده است (چانگ و چان^۳، ۲۰۱۵).

یکی از موقعیت‌هایی که باعث تنش و استرس روحی می‌شود، شغل و محیط کار افراد است. انواع و زمینه‌های شغلی، تقاضاهای ناروا در مورد کارهای سخت و طاقت فرسا، خطرات جسمی و انواع دیگر ناهماهنگی‌های طولانی‌مدت بین افراد و محل کار به‌عنوان «استرس‌ها» یا «استرس‌های شغلی» مطرح شده است. یکی از مهم‌ترین جنبه‌های استرس شغلی پدیده‌ای به نام «فرسودگی شغلی» است. فریدنبرگر اصطلاح فرسودگی شغلی را در سال ۱۹۷۴ ابداع کرد و بر ارزیابی، پیشگیری و درمان آن تمرکز کرد، در حالی که مسلک و همکارانش در توسعه مفهوم فرسودگی شغلی مشارکت داشتند. به‌طورکلی فرسودگی شغلی را می‌توان به‌عنوان واکنش فرد به فشارهای بین فردی در محل کار و حالت خستگی شدید ناشی از کار سخت بدون انگیزه یا علاقه در محل کار تعریف کرد.

فرسودگی شغلی یک سندرم شغلی است که با تغییرات عاطفی و شناختی مانند خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، بدبینی و کاهش خودکارآمدی ناشی از استرس مزمن کاری همراه است؛ اشاره می‌کند (ارنستین و شانفلت^۴، ۲۰۲۱). مسلج (۲۰۰۱) طی پژوهشی در این زمینه بیان کرد که فرسودگی شغلی دارای سه بعد است تحلیل رفتگی (خستگی هیجانی) شخصیت‌زدایی (مسخ شخصیت) و عدم کفایت شخصی (ناکارآمدی). خستگی هیجانی به این معناست که فرد انرژی عاطفی ندارد و سطح انگیزه او کاهش می‌یابد. مسخ شخصیت در واقع به روابط اجتماعی افراد مربوط می‌شود و باعث می‌شود که با افراد مانند اشیا رفتار کنند. عامل سوم یعنی ناکارآمدی نیز منجر به از دست دادن اعتماد به نفس می‌شود و ایمان افراد به خودشان مربوط می‌شود. به عبارت دیگر،

⁵ Trindade et al.

⁶ Franco et al.

⁷ Lankes et al.

¹ Dyhrberg

² Maslach et al.

³ Chang & Chan

⁴ Arnsten & Shanafelt

محیط کار تأثیر منفی بگذارد (گریگ و همکاران^۴، ۲۰۱۸). مطالعات نشان داده‌اند که افرادی که دارای توانایی‌های بالای انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی کمتری هستند، احتمال بالاتری برای تجربه فرسودگی شغلی دارند. کار در صرافی‌های ارز دیجیتال به دلیل نوسانات شدید بازار و فشارهای کاری می‌تواند استرس‌زا باشد، که این موضوع اهمیت این عوامل را در جلوگیری از فرسودگی شغلی نمایان می‌سازد (بوش^۵، ۲۰۲۴).

با توجه به مطالب بیان شده و نقش مهمی که فرسودگی شغلی در مشکلات و مسائل روانی کارکنان دارد و با نظر به اینکه تاکنون پژوهشی به‌طور همزمان به انعطاف‌پذیری روانشناختی، ناگویی هیجانی و فرسودگی شغلی نپرداخته است این پژوهش به بررسی نقش انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان صرافی ارز دیجیتال می‌پردازد.

با گسترش روزافزون بازار ارزهای دیجیتال، کارکنان صرافی‌ها با فشارهای روانی و استرس‌های شغلی بالایی مواجه هستند. پژوهش در این زمینه می‌تواند به شناسایی عوامل مؤثر در کاهش یا افزایش این فشارها کمک کند. انعطاف‌پذیری روان‌شناختی به توانایی فرد در تطابق با تغییرات و چالش‌ها اشاره دارد. بررسی این مؤلفه می‌تواند نشان دهد که چگونه افزایش انعطاف‌پذیری می‌تواند به مقابله با فرسودگی شغلی و حفظ سلامت روان کمک کند. فرسودگی شغلی نه تنها بر عملکرد فرد تأثیر می‌گذارد بلکه می‌تواند بر جو کاری، رضایت شغلی و حتی سلامت روان کلی کارکنان و سازمان تأثیر منفی بگذارد. تحقیق در این زمینه می‌تواند به ارائه راهکارهای مؤثر برای پیشگیری از فرسودگی شغلی کمک کند. به‌طور کلی، نتایج این پژوهش می‌تواند نه تنها به بهبود کیفیت کار و کاهش فرسودگی شغلی در میان کارکنان صرافی ارز دیجیتال، بلکه به افزایش بهره‌وری و کیفیت خدمات در این صنعت نیز منجر شود. از این رو در ادامه به بررسی پژوهش‌های انجام شده داخل و خارج از ایران مرتبط با هدف پژوهش حاضر می‌پردازیم.

میری و ظهیری (۱۴۰۳) در پژوهشی نتیجه گرفتند که بین سبک‌های مقابله‌ای، ناگویی هیجانی و سبک‌های مدیریت با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. نتایج پژوهش نظری پور و زکی‌زاده (۱۴۰۲) نشان داد که بین باورهای فراشناختی و ناگویی هیجانی با فرسودگی شغلی در پرستاران ارتباط مثبت و معنادار و بین خوش‌بینی با فرسودگی شغلی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. صمیمی (۱۴۰۲) در مطالعه‌ای نشان داد، بین فرسودگی

فیزیکی آنها باشند، و این امر باعث می‌شود که آنها بیشتر در معرض تجارب منفی باشند (کورکماز و همکاران^۱، ۲۰۲۰).

نتایج این پژوهش می‌تواند به مدیران سازمان‌ها کمک کند تا سیاست‌ها و استراتژی‌های مؤثری برای ارتقاء رفاه روانی کارکنان اتخاذ نمایند. این اقدامات نه تنها به بهبود شرایط کاری منجر می‌شود، بلکه رضایت و انگیزه کارکنان را نیز افزایش می‌دهد. با کاهش فرسودگی شغلی و بهبود سلامت روان کارکنان، می‌توان به افزایش بهره‌وری و کیفیت خدمات ارائه شده در صرافی‌های ارز دیجیتال کمک کرد. این امر می‌تواند باعث رشد و توسعه بیشتر این صنعت شود.

با توجه به خلأ پژوهشی مرتبط با موضوع پژوهش حاضر، انجام این پژوهش در زمینه نقش انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان صرافی ارز دیجیتال نه تنها به شناسایی و رفع چالش‌های موجود کمک خواهد کرد، بلکه به بهبود کیفیت زندگی و کار این افراد و در نهایت به توسعه پایدار صنعت ارز دیجیتال منجر می‌شود. پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی می‌توانند فرسودگی شغلی را در کارکنان صرافی ارز دیجیتال پیش‌بینی کنند؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی دو عامل مهم در پیش‌بینی فرسودگی شغلی هستند، به‌ویژه در زمینه‌های کاری مانند صرافی‌های ارز دیجیتال. این مفاهیم به‌طور عمده بر رفتار حرفه‌ای و کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیرگذارند. انعطاف‌پذیری روانشناختی به توانایی فرد برای پذیرش و انطباق با شرایط متغیر و جدید اشاره دارد. این ویژگی به افراد کمک می‌کند که در مواجهه با استرس و چالش‌های شغلی بهتر عمل کنند (پارکر^۲، ۲۰۲۳). افرادی که از انعطاف‌پذیری بیشتری برخوردارند، قادرند احساسات و افکار منفی را بهتر مدیریت کنند، که نهایتاً می‌تواند به کاهش احتمال فرسودگی شغلی منجر شود (سوکولوا و همکاران^۳، ۲۰۲۴).

از طرفی ناگویی هیجانی به عدم توانایی در شناسایی و بیان احساسات فرد اشاره دارد. افرادی که در این زمینه مشکل دارند، معمولاً در مدیریت هیجانات خود با مشکل مواجه می‌شوند، که می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شود. این کمبود در بیان هیجانات، ممکن است بر روابط کاری و تعاملات اجتماعی در

¹ Korkmaz et al.

² Parker

³ Sokolova et al.

⁴ Grigg et al.

⁵ Bosch

شرایط و پدیده‌های مورد مطالعه است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان در صرافی‌های ارز دیجیتال شهر مشهد بود که ۵ صرافی مجاز دارای مجوز از بانک مرکزی در مشهد، ۲۵۰ نفر کارکنان آن‌ها می‌باشند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و به‌صورت داوطلبانه از بین جامعه آماری و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به تعداد ۱۴۸ نفر انتخاب شد. به ۵ صرافی ارز دیجیتال مراجعه گردید، پس از هماهنگی و ارائه توضیحات از نحوه اجرا و بررسی پرسشنامه‌ها توسط مدیران این مؤسسات، فراخوانی جهت شرکت در طرح به کارکنان در فضای مجازی مربوط به کارکنان صرافی ارز دیجیتال داده شد. سپس از بین کارکنان آن‌هایی که داوطلبانه آمادگی خود را جهت شرکت در پژوهش اعلام نمودند با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۱۴۸ نفر انتخاب شد و پرسشنامه‌های (انعطاف‌پذیری روانشناختی، ناگویی هیجانی و فرسودگی شغلی) به افراد داوطلب شرکت در پژوهش داده شد. که یک الی سه هفته به افراد شرکت‌کننده مهلت داده شد تا پرسشنامه‌ها را پاسخ دهند. پژوهشگر نیز پس از گذشت سه هفته مراجعه و پرسشنامه‌های پاسخ داده شده را جمع‌آوری و جهت تجزیه تحلیل داده‌ها نمره‌گذاری شد.

الف: پرسشنامه انعطاف‌پذیری روانشناختی: این پرسشنامه توسط دنیس و واندروال^۵ در سال ۲۰۱۰ ایجاد و مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه به‌منظور سنجش سه جنبه انعطاف‌پذیری روانشناختی طراحی شده است. تمایل به درک موقعیت‌های پیچیده به شیوه‌ای کنترل‌شده، توانایی درک چندین توضیح جایگزین برای رویدادها و اعمال انسانی و توانایی ایجاد راه‌حل‌های جایگزین متعدد برای موقعیت‌های پیچیده است. نسخه نهایی شامل ۲۰ سؤال است. سؤالات این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت از بسیار مخالفم ۱ تا بسیار موافقم ۷ نمره‌گذاری می‌شود. روش نمره‌دهی مشخص شده برای این مقیاس مستلزم محاسبه مجدد مجموع تعداد سؤالات و پاسخ‌های عددی برای به دست آوردن نمره کل است. هر چه نمره آزمودنی در این مقیاس بالاتر باشد، انعطاف‌پذیری روانشناختی آن‌ها بیشتر و سطح پیشرفت آن‌ها در توسعه تفکر انعطاف‌پذیر بالاتر می‌رود. روایی همگرایی آن با مقیاس انعطاف‌پذیری شناختی مارتین و رابین ۰/۷۵ بود (دنیس و واندروال، ۲۰۱۰). روایی همگرایی با استفاده از پرسشنامه گشودگی نسبت به تجربه کلدرگ (۱۹۹۰) با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون ۰/۲۵ و معنی‌داری در سطح ۰/۰۱ به

شغلی، تاب‌آوری و انعطاف‌پذیری شناختی معلمان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود دارد، انعطاف‌پذیری روانشناختی از سازه‌های مهم در افزایش تاب‌آوری در مشاغل مختلف از جمله حرفه معلمی است.

نتایج پژوهش اسکینگالا و همکاران^۱ (۲۰۲۴) نشان داد، ناگویی هیجانی یک پیش‌بینی‌کننده قوی فرسودگی شغلی والدین است و تمایل به پیش‌بینی کاهش خودکارآمدی درک شده دارد که به نوبه خود افزایش فرسودگی شغلی والدین را پیش‌بینی می‌کند. در نهایت، ناگویی هیجانی افزایش فرسودگی والدین را از طریق تاب‌آوری روان‌شناختی پایین‌تر پیش‌بینی می‌کند. تیتراک و همکاران^۲ (۲۰۲۴) در پژوهش خود با در نظر گرفتن ویژگی‌های مرتبط با کار، نشان دادند که ناگویی هیجانی به‌طور قابل‌توجهی به مسخ شخصیت و موفقیت شخصی ابعاد فرسودگی شغلی کمک می‌کند.

آرچر و همکاران^۳ (۲۰۲۴) در پژوهشی به بررسی افزایش انعطاف‌پذیری روان‌شناختی نیروی کار از طریق آموزش در سطح سازمان: تأثیر بر تاب‌آوری استرس، فرسودگی شغلی و عملکرد پرداختند. نتایج نشان داد که ارتباط تغییر باقیمانده بین انعطاف‌پذیری روان‌شناختی مرتبط با کار و هر دو خستگی و تاب‌آوری در میان شرکت‌کنندگان با فرسودگی پایه بالاتر قوی‌تر بود. اوتسوکا و همکاران^۴ (۲۰۲۳) در پژوهشی نشان دادند که شادی در دوره اول به‌طور معنی‌داری و منفی با فرسودگی شغلی در دوره دوم مرتبط است. این ارتباط نیز پس از گنجانیدن متغیرهای کمکی مختلف مشاهده شد. با این حال، فرسودگی شغلی در دوره سوم ارتباط معنی‌داری با هیچ هیجانی در دوره اول نداشت. شادی، همانطور که توسط سیستم شناخت هیجان شناسایی شد، بلافاصله پس از آن با فرسودگی شغلی مرتبط بود. در ادامه، روش‌شناسی پژوهش مورد بررسی قرار خواهد گرفت. به این ترتیب، ابتدا روش پژوهش معرفی می‌شود و سپس به توضیح جامعه آماری، گروه نمونه، روش نمونه‌گیری، ابزارهای پژوهش، مراحل اجرا و روش‌های تحلیل داده‌ها توصیف خواهند شد.

۳. روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش بر اساس اهداف آن توصیفی و از نوع همبستگی است. به‌این دلیل که شامل مجموعه‌ای از روش‌ها با هدف توصیف

¹ Scigala et al.

² Titrek et al.

³ Archer et al.

⁴ Otsuka et al.

⁵ Dennis & VanderWal

درونی خوب مقیاس است. پایایی آزمون-بازآزمایی مقیاس نارساخوانی عاطفی تورنتو ۲۰ بین ۰/۸۰ تا ۰/۸۷ برای نارساخوانی عاطفی کل و خرده مقیاس‌های مختلف دو بار، به فاصله ۴ هفته، در یک نمونه ۶۷ نفری تعیین شد (بشارت، ۱۳۸۶).

به‌منظور تجزیه‌وتحلیل داده‌ها در آمار توصیفی، فراوانی، میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی با استفاده از روش رگرسیون گام به گام و همچنین همبستگی پیرسون با نرم‌افزار SPSS26 استفاده و گزارش شد.

۴. یافته‌های تحقیق

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که (۶۱.۵ درصد) ۹۱ نفر از افراد نمونه زن و (۳۸.۵ درصد) ۵۷ نفر مرد هستند. همچنین، ۳۷.۲ درصد از افراد نمونه در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال، ۳۸.۵ درصد در گروه سنی ۳۰ تا ۳۵ سال و ۲۴.۳ درصد در گروه سنی بیشتر از ۳۵ سال قرار دارند. با توجه به درصد تجمعی می‌توان دریافت که ۷۵.۷ درصد از افراد نمونه دارای حداکثر سن ۳۵ سال هستند. نمودار سطح تحصیلات شرکت‌کنندگان در این پژوهش نشان می‌دهد که ۵۴.۱ درصد از افراد نمونه دارای سطح تحصیلات لیسانس، ۳۷.۲ درصد دارای سطح تحصیلات فوق‌لیسانس و ۸.۸ درصد دارای سطح تحصیلات دکتری هستند. با توجه به درصد تجمعی می‌توان دریافت که ۹۱.۲ درصد از افراد نمونه دارای سطح تحصیلات کمتر از دکتری هستند.

در این بخش، نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق ارائه می‌گردد.

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و نتایج آزمون نرمال بودن

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	آزمون کلموگروف-اسمیرنوف	
			آماره آزمون	مقدار احتمال نتیجه
فرسودگی شغلی	۳/۵۰۶	۰/۸۹۴	۰/۰۵۱	۰/۲۰۰
ناگویی هیجانی	۳/۴۵۶	۱/۰۱۰	۰/۰۶۳	۰/۲۰۰
انعطاف‌پذیری روانشناختی	۲/۵۶۵	۰/۹۳۲	۰/۰۶۳	۰/۲۰۰

با توجه به اینکه مقدار احتمال آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای هر سه متغیر بیشتر از ۰/۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت که توزیع متغیرها در سطح خطای پنج درصد نرمال هستند.

دست آمده است (لئوتنر و همکاران^۱، ۲۰۱۷). همچنین در یک پژوهش دیگر آلفای کرونباخ برای کل سؤالات ۰/۸۲ گزارش شده است (دمیرتاس^۲، ۲۰۲۰). در داخل کشور آلفای کرونباخ داده‌های این سیاهه در پژوهش بر روی دانشجویان ۰/۷۵ بدست آمده است (فاضلی و همکاران، ۱۳۹۳).

ب: پرسشنامه فرسودگی شغلی: این پرسشنامه توسط مسلج و جکسون^۳ (۱۹۹۳) تهیه شده است، از ۲۲ مورد تشکیل شده است و خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و شکست شخصی را در زمینه شغل حرفه‌ای اندازه‌گیری می‌کند. این پرسشنامه به‌طور خاص برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی شغلی در گروه‌های مختلف حرفه‌ای مانند پرستاران، معلمان و غیره استفاده می‌شود. در هر دو خرده مقیاس خستگی عاطفی و مسخ شخصیت، نمرات بالا نشان دهنده فرسودگی شغلی و در خرده مقیاس خودکارآمدی، نمرات پایین نشان‌دهنده فرسودگی شغلی است. ماساراش و جکسون پایایی درونی را به ترتیب ۰.۷۹ و ۰.۷۱ برای مقیاس‌های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و شکست شخصی گزارش کردند.

ج: پرسشنامه ناگویی هیجانی: این یک ابزار ۲۰ سؤالی است که از سه‌خرده مقیاس تشکیل شده است: دشواری در شناسایی احساسات (شامل ۷ گویه)، دشواری در توضیح احساسات (شامل ۵ گویه) و تفکر عینی (شامل ۸ گویه) یک مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای است که دارای دامنه از نمره ۱ (کاملاً مخالف) تا نمره ۵ (کاملاً موافق) است. نمره کامل نیز از مجموع نمرات سه خرده مقیاس ناراحتی عاطفی عمومی محاسبه می‌شود. ناراحتی عاطفی به نمره-ای اطلاق می‌شود که یک آزمودنی پس از پاسخ دادن به مقیاس ناراحتی عاطفی تورنتو دریافت می‌کند که از ۲۰ تا ۱۰۰ متغیر است. نمرات بالاتر نشان‌دهنده بی‌ثباتی عاطفی بیشتر است (بگی

و همکاران^۴، ۱۹۹۴، به نقل از بشارت، ۱۳۸۶). بگی و همکاران (۱۹۹۴) پایایی ابزار مذکور را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵ محاسبه کرده‌اند. همچنین ذوفن و قاصدی (۱۳۹۹) از این مقیاس برای ۳۸۰ نفر از کودکان خیابانی زیر ۱۸ سال استفاده کردند و پایایی آزمون را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه کردند. نسخه فارسی این مقیاس دارای آلفای کرونباخ ۰/۸۵ برای نارسایی کل است و سه خرده مقیاس دشواری در شناسایی احساسات، دشواری در توضیح احساسات و تفکر عینی به ترتیب ۰/۸۲، ۰/۷۵ و ۰/۷۲ محاسبه شد نشان دهنده سازگاری

¹ Leutner et al.

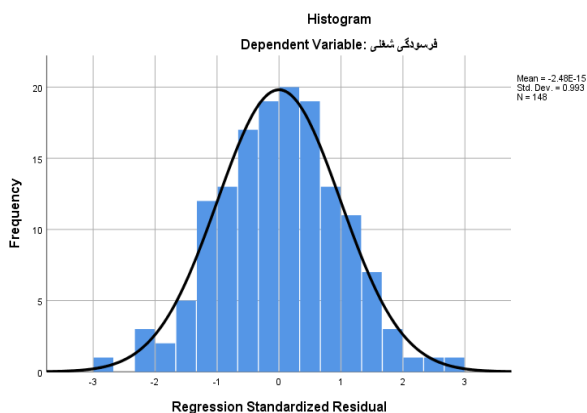
² Demirtas

³ Jackson

⁴ Bagby et al.

جدول ۲- معنی‌دار مدل، ضریب تعیین و آماره دربین-واتسون برای مدل فرضیه اصلی

مرحله	آزمون معنی‌داری مدل			آماره فیشر مقدار احتمال
	ضریب تعیین	خطای استاندارد مدل	آماره دربین واتسون	
مرحله اول	۰/۷۷۵	۰/۴۲۶		۵۰۲/۳۰۹
مرحله دوم	۰/۸۷۳	۰/۳۲۱	۱/۹۷۰	۴۹۷/۱۴۳



شکل ۱- نمودار نرمالیتی باقیمانده‌های استاندارد شده رگرسیون

با توجه به شکل ۱ می‌توان پذیره نرمال بودن توزیع باقیمانده‌ها در مدل فرضیه اصلی را پذیرفت.

جدول ۳- معنی‌داری ضرایب مدل فرضیه اصلی

مرحله	عوامل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد (بتا)	آماره تی	مقدار احتمال	VIF
		ضریب خطای استاندارد	ضریب استاندارد				
مرحله اول	مقدار ثابت مدل	۵/۶۷۳	۰/۱۰۳		۵۵/۱۷۸	۰/۰۰۰	
	انعطاف‌پذیری روانشناختی	-۰/۸۴۵	۰/۰۳۸	-۰/۸۸۰	-۲۲/۴۱۲	۰/۰۰۰	۱/۰۰۰
مرحله دوم	مقدار ثابت مدل	۳/۳۹۵	۰/۲۲۹		۱۴/۸۱۰	۰/۰۰۰	
	انعطاف‌پذیری روانشناختی	-۰/۵۱۳	۰/۰۴۲	-۰/۵۳۴	-۱۲/۱۰۰	۰/۰۰۰	۲/۲۲۲
	ناگویی هیجانی	۰/۴۱۳	۰/۰۳۹	۰/۴۶۶	۱۰/۵۶۳	۰/۰۰۰	۲/۲۲۲

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که در سطح خطای ۵ درصد، هر دو متغیر مستقل انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی بر فرسودگی شغلی اثرگذار است. با توجه به اینکه مقدار ضریب انعطاف‌پذیری روانشناختی عددی مثبت و مقدار ضریب ناگویی هیجانی عددی منفی است، می‌توان دریافت که انعطاف‌پذیری روانشناختی تأثیر معکوس و ناگویی هیجانی تأثیر مستقیم بر فرسودگی شغلی دارند. با توجه به اینکه مقدار قدر مطلق ضریب استاندارد (بتا) برای متغیر مستقل انعطاف‌پذیری روانشناختی بیشتر از ضریب استاندارد متغیر مستقل ناگویی هیجانی است - می‌توان نتیجه گرفت که انعطاف‌پذیری روانشناختی نسبت به ناگویی هیجانی تأثیر بیشتری بر فرسودگی شغلی دارد. مقدار آماره VIF برای هر دو متغیر مستقل کوچک‌تر از عدد ۱۰ است که نشان می‌دهد بین متغیرهای مستقل همخطی وجود ندارد.

۵. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

بر اساس آنچه از تجزیه تحلیل داده‌ها گزارش شد، انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی می‌توانند، فرسودگی شغلی را در کارکنان صرافی ارز دیجیتال مشهد پیش‌بینی کنند. در نتیجه فرضیه پژوهشگر مورد تأیید قرار گرفت. این یافته با نتایج پژوهش‌های میری و ظهیری (۱۴۰۳)؛ نظری پور

روانی شغل است و مادامی که این فشار روانی از میان برداشته نشود، همچنان ادامه خواهد یافت (مک‌گیلین^۳ و همکاران، ۲۰۱۸). بر اساس آنچه گفته شد می‌توان این‌گونه تبیین نمود که افراد دارای ناگویی هیجانی در شناسایی و تمایز بین حالات درونی خود مشکل دارند، برای آن‌ها استفاده از احساسات به‌عنوان نشانه‌هایی برای خودتنظیم‌گری و حفظ تعادل درونی دشوار است، بنابراین این افراد نمی‌توانند حالات روانی خود را تنظیم و در مقابل ناملایمات پایداری کنند پس دچار پریشانی خاطر شده، قدرت تفکر آن‌ها خدشه‌دار می‌شود و از آنجایی که توانایی همدلی و برقراری روابط مفید با دیگران برای آن‌ها وجود ندارد، بنابراین نسبت به دیگران رفتار منفی پیدا می‌کنند، دچار ناامیدی، ناتوانی و رنجش و شکست می‌شوند، در نتیجه احساس بی‌کفایتی و کاهش توانایی در انجام دادن کارها در آن‌ها بروز می‌کند. همان‌گونه که تیتراک و همکاران (۲۰۲۴) نشان دادند که ناگویی هیجانی به‌عنوان یک پیش‌بینی کننده مهم، فرسودگی شغلی است.

برای تبیین یافته بدست آمده می‌توان چنین گفت که ناگویی هیجانی به ناتوانی در شناسایی، بیانی و تنظیم هیجان‌ها اشاره دارد و به‌عنوان یک ویژگی آسیب‌زا در میان افراد شناخته می‌شود. ناگویی هیجانی می‌تواند بر سلامت روان و کیفیت زندگی افراد تأثیرات منفی بگذارد (کوینتو و همکاران^۴، ۲۰۲۲). در این راستا می‌توان گفت که در محیط‌های شغلی پر استرس مانند صرافی‌های ارز دیجیتال، چنین ویژگی‌ای ممکن است به تشدید استرس و فرسودگی شغلی منجر شود. به عبارتی، کارکنانی که قادر به بیان و مدیریت احساسات خود نیستند، ممکن است بیشتر در معرض خستگی شغلی و کاهش کارایی قرار گیرند. به‌ویژه در زمینه صرافی ارز دیجیتال، که نوسانات بازار و فشارهای شدید روانی وجود دارد، درک و ابراز صحیح هیجان‌ها می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر عملکرد و سلامت روان کارکنان داشته باشد. پژوهش‌های همچون اسکینگالا و همکاران (۲۰۲۴) و میری و ظهیری (۱۴۰۳) نشان دادند که ناگویی هیجانی به‌طور مستقیم با فرسودگی شغلی ارتباط دارد آنها دریافتند که در شرایط سخت و پر استرس، کارکنانی که قادر نیستند احساسات خود را کامل شناسایی و بیان کنند، معمولاً در مواجهه با فشارهای شغلی آسیب‌پذیرترند. این افراد احتمال بیشتری دارند که هیجان‌های منفی را سرکوب کنند، که این امر می‌تواند منجر به انزوا و فرسودگی روانی شود. بنابراین می‌توان این‌گونه استنباط کرد که در صرافی‌های ارز دیجیتال،

و زکی زاده (۱۴۰۲)؛ حسینی عدل و خوش لهجه صدق (۱۴۰۲)؛ صمیمی (۱۴۰۲)؛ اسماعیلی، کریمی و عظیم‌پور (۱۴۰۰)؛ کوهی (۱۳۹۹)؛ اسکینگالا و همکاران (۲۰۲۴)؛ تریک و همکاران (۲۰۲۴)؛ آرچر و همکاران (۲۰۲۴)؛ اوتسوکا و همکاران (۲۰۲۳)؛ میرسون و همکاران (۲۰۲۰)؛ نورسلام و همکاران (۲۰۱۸)، همسو بوده است. در تفسیر یافته‌های بدست آمده، می‌توان چنین گفت که مشکل در توصیف احساسات زمانی است که فرد نمی‌تواند آنچه را که به لحاظ هیجانی احساس کرده بیان کند. به عبارتی، در دشواری توصیف احساسات، فرد قادر به آن نیست که هیجان‌ها و احساسات خود را بیان کند و آن‌ها را وصف کند، این ناتوانی در وصف هیجان‌ها و احساسات منجر به مشکلاتی در خودتنظیم‌گری هیجانی یا ناتوانی در پردازش شناختی اطلاعات هیجانی و نظم جویی هیجانی در فرد می‌شود (جویمان و کوپین^۱، ۲۰۱۴). همین موضوع می‌تواند فرد را در محیط شغلی در ارتباطات بین همکاران با مشکل مواجه کند چرا که محیط شغلی می‌تواند با اتفاقات ناگوار یا غیرمترقبه همراه باشد که فرد را تحت فشار روانی قرار می‌دهد؛ این فشار روانی می‌تواند ناشی از درگیری اختلافی با همکاران یا حتی پذیرش مسئولیت‌های زیاد شغلی باشد؛ در زمینه صرافی ارز دیجیتال مشهود، که نوسانات و فشارهای بازار ممکن است زیاد باشد، عدم توانایی در بیان و مدیریت احساسات می‌تواند منجر به افزایش استرس و در نهایت فرسودگی شغلی شود.

از سویی انعطاف‌پذیری به‌عنوان توانایی به دست آوردن نیرو بعد از مواجه شدن با شرایط ناگوار و غلبه بر شرایط دشوار و به معنی بازگشت به تعادل اولیه با رسیدن به تعادل سطح بالاتر است که باعث سازگاری موفقیت‌آمیز در زندگی می‌شود (ولا و پای^۲، ۲۰۱۹). در محیط‌های شغلی با استرس بالا، مانند صرافی ارز دیجیتال، کارکنان ممکن است با حجم زیادی از فشارهای روانی مواجه شوند. در چنین شرایطی، انعطاف‌پذیری روانشناختی می‌تواند به فرد کمک کند تا با چالش‌ها مواجه شده و به نحو مؤثری از آن‌ها عبور کند. به عبارتی، افرادی که از انعطاف‌پذیری بیشتری برخوردارند، می‌توانند با تغییرات سریع بازار و شرایط کاری بهتر سازگار شوند و در نتیجه از بروز فرسودگی شغلی جلوگیری کنند.

همچنین می‌توان گفت کمبود انعطاف‌پذیری هم می‌تواند شرایط محیط کاری را با دشواری همراه سازد. به همین منظور در توضیح فرسودگی شغلی می‌توان بیان داشت که فرسودگی شغلی یا از توان افتادگی خود یکی از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر فشار

³ McGillen
⁴ Quinto et al.

¹ Joormann & Quinn
² Vella & Pai

احساسات خود دچار مشکل شوند، این ناتوانی می‌تواند منجر به انباشت هیجانانگ منفی و افزایش سطح استرس شود. وقتی که افراد نتوانند احساسات خود را به درستی مدیریت کنند، در معرض فرسودگی شغلی بیشتری قرار می‌گیرند، زیرا هیجانانگ سرکوب‌شده می‌تواند به احساس خستگی و نارضایتی شغلی دامن بزنند.

هر پژوهشی در اجرای آن با محدودیت‌هایی روبرو می‌گردد که پژوهش حاضر نیز از این محدودیت‌ها مستثنا نبوده است در اینجا به ذکر مواردی از این محدودیت‌ها می‌پردازیم. از آنجا که این پژوهش به تعداد محدودی از کارکنان صرافی ارز دیجیتال مشهد پرداخته است، که می‌تواند بر تعمیم‌پذیری نتایج به سایر کارکنان تأثیر بگذارد. پژوهش حاضر به روش همبستگی انجام شده، لذا نمی‌توان از نتایج آن رابطه علت و معلولی بدست آورد. پژوهش حاضر به صورت مقطعی انجام شده، به دلیل محدودیت زمانی و مالی، ثبت تغییرات زمانی در متغیرها و روابط آنها میسر نبود. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، تصادفی بوده، لذا ممکن است امکان حضور برابر برای همه اعضای نمونه را با محدودیت مواجه کرده باشد. ممکن است عوامل دیگری نیز بر فرسودگی شغلی تأثیر بگذارند که به دلیل محدودیت زمانی و مالی، در این مطالعه مد نظر قرار نگرفته‌اند (مانند وضعیت اقتصادی، روابط شخصی و خانوادگی، و حمایت‌های اجتماعی). طی بررسی‌های به عمل آمده، کمبود پیشینه پژوهشی یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش حاضر بوده که بر روی کارکنان صرافی‌های ارز دیجیتال انجام نشده است.

پیشنهاد‌های پژوهشی در پژوهش‌های آینده و پیشنهاد کاربرد نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر به صورت زیر ذکر می‌گردد:

- استفاده از نمونه‌های بزرگ‌تر و متنوع‌تر از کارکنان صرافی‌های ارز دیجیتال و در مناطق جغرافیایی متفاوت می‌تواند به تعمیم‌پذیری یافته‌ها کمک کند.
- به دیگر پژوهشگران پیشنهاد می‌گردد، با استفاده از متغیرهای این پژوهش از روش پژوهش نیمه آزمایشی و یا علی مقایسه‌ای، اقدام به پژوهش نمایند.
- پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های طولی برای بررسی تغییرات در فرسودگی شغلی و تأثیرات انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی در طول زمان انجام شوند.
- پیشنهاد می‌گردد در سایر پژوهش‌ها از روش‌های نمونه‌گیری استفاده شود که امکان حضور برابر را برای اعضای نمونه بیشتر فراهم نماید.

کارکنان ممکن است نه تنها با نوسانات بازار روبرو شوند، بلکه باید با مشتریان و همکارانی که انتظار دارند به سرعت واکنش نشان دهند، تعامل داشته باشند. در چنین شرایطی، ناگویی هیجانی می‌تواند مانع از برخورد مؤثر با فشارها و استرس‌های شغلی شود و در نهایت به فرسودگی شغلی منجر گردد.

انعطاف‌پذیری روانشناختی، شامل توانایی انطباق با شرایط جدید، مدیریت استرس و حفظ تعادل عاطفی در مواجهه با مشکلات است. در مقابل، فرسودگی شغلی به‌عنوان یک حالت فیزیکی، عاطفی و ذهنی تعریف می‌شود که ناشی از استرس‌های مزمن و فشارهای زیاد در محیط کار است فرسودگی شغلی پاسخی طولانی مدت به عوامل استرس‌زای احساسی و بین فردی در محل کار است و بر سلامت جسمی و روانی تأثیر منفی می‌گذارد (وو و همکاران^۱، ۲۰۲۰). پس در خصوص کارکنان صرافی ارز دیجیتال مشهد، نوسانات سریع بازار، فشار بالای کاری و نیاز به تصمیم‌گیری‌های فوری می‌تواند به طور ویژه بر سلامت روانی آنها تأثیر بگذارد. در این راستا در یافته مشابهی اسماعیلی، کریمی و عظیم‌پور (۱۴۰۰) نیز نشان دادند که بین انعطاف‌پذیری روانشناختی و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. از طرفی دیگر انعطاف‌پذیری روانشناختی می‌تواند به‌عنوان یک عامل محافظتی در برابر فرسودگی شغلی عمل کند و به کارکنان کمک کند که به طور مؤثرتری با چالش‌ها و استرس‌های محیط کار خود کنار بیایند. همان‌گونه که نتایج پژوهش‌هایی همچون آرچر و همکاران (۲۰۲۴) نشان دادند که افراد با انعطاف‌پذیری روانشناختی بالا، نسبت به افرادی که از این ویژگی برخوردار نیستند، قادرند به شیوه‌ای مثبت‌تر با استرس و چالش‌های شغلی روبرو شوند. بنابراین می‌توان گفت که این افراد در مواجهه با نوسانات بازار و دیگر فشارهای شغلی، می‌توانند به سرعت خود را وفق دهند و از تکنیک‌های مؤثر مقابله‌ای بهره‌برداری کنند.

بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که انعطاف‌پذیری روانشناختی و ناگویی هیجانی نقش‌های حیاتی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی ایفا می‌کنند. افرادی که دارای انعطاف‌پذیری بالاتری هستند، به طور مؤثرتر با چالش‌ها و فشارهای شغلی مواجه می‌شوند و به احتمال کمتری دچار فرسودگی می‌شوند. این توانایی به آن‌ها این امکان را می‌دهد که به سرعت خود را با تغییرات محیطی وفق دهند و از راهبردهای مقابله‌ای سالم بهره‌برداری کنند. برعکس، افراد با ناگویی هیجانی بالا ممکن است در شناسایی و بیان

¹ Wu et al.

سیدپورمند، نیلوفر السادات، عیسی زادگان، علی و سلیمانی، اسماعیل (۱۴۰۱). بررسی حافظه کاری و انعطاف‌پذیری شناختی بر اساس نگرانی و عدم تحمل ابهام بالا و پایین. مجله علوم روانشناختی. ۲۱ (۱۱۳): ۹۳۹-۳۵۲. <http://noo.rs/8xw98>

صمیمی، سمیه (۱۴۰۳). مقایسه انعطاف‌پذیری روان‌شناختی و تاب‌آوری و تحلیل رفتگی شغلی معلمان مقطع متوسطه. نظریه و عمل در تربیت معلمان. ۱۰ (۱۷): ۷۷-۹۰. <https://doi.org/10.48310/itt.2023.3085>

فاضلی، مزگان، احتشام زاده، پروین و هاشمی شیخ شبانی و سید اسماعیل (۱۳۹۳). اثربخشی درمان شناختی رفتاری بر انعطاف‌پذیری روانشناختی افراد افسرده. فصلنامه اندیشه و رفتار در روانشناسی بالینی، ۹ (۳۴): ۲۷-۳۷. <http://noo.rs/JAabl>

کوهی، کمال (۱۳۹۹). تبیین تأثیر سرمایه اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی، جو سازمانی و سابقه شغلی بر فرسودگی شغلی مورد مطالعه: اعضای هیئت علمی دانشگاه تبریز. جامعه‌شناسی کاربردی. ۳۱ (۲)، ص ۷۷ - ۹۴. <https://doi.org/10.22108/jas.2019.116361.1664>

میرغفوری، سیدحبيب الله، صیادی تورانلو، حسین و دهقانی زاده، نصرت (۱۳۹۷). بررسی سرمایه‌گذاری در ارزش‌های دیجیتال در ایران (مورد مطالعه بیت کوین)، سومین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در علوم انسانی، چالشها و راه‌حل‌ها، تهران، <https://civilica.com/doc/787055>

میری، سمیرا سادات و ظهیری، هوشنگ (۱۴۰۳). بررسی رابطه بین سبک‌های مقابله، ناگویی خلقی و سبک‌های مدیریت با رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان گروه معاد). مجله ارزیابی و تحقیقات در مشاوره کاربردی، ۶ (۲)، ۱-۱۰. <http://noo.rs/Z4wXN>

نظری پور، محمد و زکی زاده، بابک (۱۴۰۲). بررسی اثرات عوامل استرس‌زای نقش بر پیامدهای شغلی در حرفه حسابرسی با اثر میانجی متغیرهای فرسودگی شغلی، بهزیستی روانشناختی، سرزندگی ذهنی و انعطاف‌پذیری. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی. آماده انتشار. <https://doi.org/10.30486/jsrp.2023.1975626.3652>

Archer, R., Lewis, R., Yarker, J., Zernerova, L., & Flaxman, P. E. (2024). Increasing workforce psychological flexibility through organization-wide training: Influence on stress resilience, job burnout, and performance. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 33, 100799. <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2024.100799>

Arnsten AF, & Shanafelt T. (2021). Physician distress and burnout: the neurobiological perspective. *In Mayo Clinic Proceedings*. 96(3): 763-769. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2020.12.027>

Bagby, R. M., Parker, J. D., & Taylor, G. J. (1994). The twenty-item Toronto Alexithymia Scale—I. Item selection and cross-validation of the factor

- پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آینده، سایر عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان صراف‌های ارز دیجیتال، مانند حمایت اجتماعی، وضعیت اقتصادی، روابط شخصی و شرایط خانوادگی، نیز مورد مطالعه قرار گیرد.
- با توجه به کمبود پژوهش‌هایی در رابطه با موضوع پژوهش در کارکنان صراف‌های ارز دیجیتال، به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود به مطالعه‌های بیشتری با این موضوع بپردازند.
- به صراف‌های ارز دیجیتال پیشنهاد می‌شود که با استفاده از نتایج پژوهش حاضر به طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی برای کارکنان به‌منظور کاهش فرسودگی شغلی و بهبود راهکارهای مدیریت استرس، که می‌تواند به بهبود ناگویی هیجانی و انعطاف‌پذیری روانشناختی آنان منجر شود؛ بپردازند.
- پیشنهاد می‌شود که صراف‌ها، دسترسی به مشاوره‌های روان‌شناختی و حمایت‌های حرفه‌ای برای کارکنان خود را به‌منظور مدیریت استرس و کاهش چالش‌های کاری را فراهم نمایند.

منابع

- اسماعیلی، فرید، کریمی، ابراهیم و عظیم‌پور، عباس (۱۴۰۰). رابطه انعطاف‌پذیری روانشناختی، تاب‌آوری و فرسودگی شغلی کارکنان آتش‌نشان. *مطالعات مدیریت و حسابداری*. ۳۲ (۷): ۱۶۰-۱۶۶. <http://noo.rs/zVSSA>
- آقامحمدی، احمد، اوحدی، فریدون، صیقلی، محسن و بنی مهد، بهمن (۱۳۹۹). برآورد ریسک سرمایه‌گذاری در یک پرتفوی ارز دیجیتال و بهینه‌سازی آن با استفاده از روش ارزش در معرض خطر. *دانش مالی تحلیل اوراق بهادار*. ۱۳ (۴۷): ۱۷-۳۱. <http://noo.rs/pKsL7>
- بابایی، انسیه، قدیمی، منیر، احمدی، عباس و گلستانی بخت، طاهره (۱۴۰۰). نقش تاب‌آوری و سبک‌های مقابله‌ای در پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران بخش کرونا. *فصلنامه مدیریت پرستاری*. ۱۰ (۴): ۸۶-۹۵. <https://www.magiran.com/p2428060>
- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۶). ناگویی هیجانی و مشکلات بین شخصی، *مطالعات تربیتی و روانشناسی*، ۱۰ (۱): ۱۲۹-۱۴۵. <http://noo.rs/ek3Uj>
- حسینی عدل، فاطمه سادات و خوش لهجه صدق، انیس (۱۴۰۲). پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس باورهای فراشناختی و ناگویی هیجانی با میانجی‌گری خوش‌بینی در پرستاران. *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۱۵ (۴): ۲۱-۳۴. <http://dx.doi.org/10.18502/tkj.v15i4.14585>

- Y., & Ahmetoglu, G. (2017). From Likert scales to images: Validating a novel creativity measure with image based response scales. *Personality and Individual Differences*, 106, 36-40. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.10.007>
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mcgillen P, Davies J, MD, & Castagne M. (2018) *Shaming and Burnout in US General Surgery Residents; the association for surgical education Impacting Surgical Education Globally*. https://www.researchgate.net/publication/334068017_Shaming_and_Burnout_in_US_General_Surgery_Residents
- Nursalam. N., Rizeki, D. F, Slamet Riyadi. Y, Muhammad.H. C., Ferry. E., & Bushy. A. (2018). Development of an empowerment model for burnout syndrome and quality of nursing work life in Indonesia. *International Journal of Nursing Sciences*. 5(2018).390-395. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.05.001>
- Otsuka, Y., Sagisaka, Y., Nakamura, J., Hara, K., Okada, M., Takeuchi, Y., ... & Monden, Y. (2023). Happiness detected by the emotion cognition system is associated with burnout in an information technology products and services trading company. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 2212. <https://doi.org/10.3390/ijerph20032212>
- Parker, M. (2023). Burnout in Information Security: The Case of Healthcare. In *Advanced Health Technology* (pp. 121-170). Productivity Press. <https://doi.org/10.4324/9781003348603-10>
- Quinto, R. M., De Vincenzo, F., Graceffa, D., Bonifati, C., Innamorati, M., & Iani, L. (2022). The relationship between alexithymia and mental health is fully mediated by anxiety and depression in patients with psoriasis. *International journal of environmental research and public health*, 19(6), 3649. <https://doi.org/10.3390/ijerph19063649>
- Scigala, K. D., Fabris, M. A. F., Zdankiewicz-Ścigala, E., Sikora, J., & Longobardi, C. (2024). Pandemic Era Maternal Alexithymia and Burnout as Mediated by Self-Efficacy and Resilience. *Journal of Child and Family Studies*, 1-14. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1007/s10826-024-02846-7>
- Sokolova, A., Lobanova, P., & Kuzminov, I. (2024). Identifying emerging trends and hot topics through intelligent data mining: the case of clinical psychology and structure. *Journal of psychosomatic research*, 38 (1), 23-32. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(94\)90005-1](https://doi.org/10.1016/0022-3999(94)90005-1)
- Bosch, R. L. (2024). *A Qualitative Case Study Exploring the Experiences and Perceptions of Women Who Have Left White Supremacy Organizations* (Doctoral dissertation, Saybrook University). <https://doi.org/10.11575/PRISM/46445>
- Chang Y., & Chan H J. (2015). Optimism and proactive coping in relation to burnout among nurses. *Journal of nursing management*.; 23(3), 401-408. <https://doi.org/10.1111/jonm.12148>
- Demirtas, A. S. (2020). Cognitive Flexibility and Mental Well-Being in Turkish Adolescents: The Mediating Role of Academic, Social and Emotional Self-Efficacy. *Anales De Psicología/Annals of Psychology*, 36(1), 111-121. <https://psycnet.apa.org/doi/10.6018/analesps.336681>
- Dyhrberg, A.H. (2016) Bitcoin, gold and the dollar – A GARCH volatility analysis, *Finance Research Letters*. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2015.10.008>
- Franco P., Tesio, V., Bertholet, J., Gasnier, A., Del Portillo E G, Spalek M, & Castelli L.(2020). Professional quality of life and burnout amongst radiation oncologists: the impact of alexithymia and empathy. *Radiotherapy and Oncology*. 147: 162-168. <https://doi.org/10.1016/j.radonc.2020.05.017>
- Grigg, J., Manning, V., Arunogiri, S., Volpe, I., Frei, M., Phan, V., & Lubman, D. (2018). Methamphetamine treatment guidelines: practice guidelines for health professionals. Turning Point. <https://research.monash.edu/en/publications/methamphetamine-treatment-guidelines-practice-guidelines-for-heal/>
- Joormann, J., & Quinn, M. E. (2014). Cognitive processes and emotion regulation in depression. *Depression and anxiety*, 31(4), 308-315. <https://doi.org/10.1002/da.22264>
- Korkmaz EK, Telli S, Kadioglu H, & Karaca S. (2020). Alexithymia in nurses and its relationship with burnout, anger, and somatization. *Journal of Psychiatric Nursing/Psikiyatri Hemsireleri Dernegi*.11(4): 284 -291.
- Lankes F, Schiekofer S, Eichhammer P, & Busch V. (2020). The effect of alexithymia and depressive feelings on pain perception in somatoform pain disorder. *Journal of Psychosomatic Research*. 133,110101. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2020.110101>
- Leutner, F., Yearsley, A., Codreanu, S. C., Borenstein,

- psychotherapy. *Foresight*, 26(1), 155-180.
<https://doi.org/10.1108/FS-02-2023-0026>
- Tariq, M., Khan, M. L., & Atta, N. (2024). Exploring the Interplay of Alexithymia, Emotional Intelligence and Burnout among Doctors. *Pakistan Social Sciences Review*, 8(1), 437-443. [https://doi.org/10.35484/pssr.2024\(8-1\)38](https://doi.org/10.35484/pssr.2024(8-1)38)
- Titrek, Osman; Bayrakci, Mostafa & Gunes, Demet Zafar. (2014). Barriers to Women's Leadership in Turkey. *Anthropologist*, 18(1): 135-144
<https://doi.org/10.1080/09720073.2014.11891529>
- Trindade, I. A., Mendes, A. L., & Ferreira, N. B. (2020). The moderating effect of psychological flexibility on the link between learned helplessness and depression symptomatology: A preliminary study. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 15, 68-72.
<https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., & Zhang, X. (2020). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 1-8.
<https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>
- Vella, S. L. C., & Pai, N. B. (2019). A theoretical review of psychological resilience: Defining resilience and resilience research over the decades. *Archives of Medicine and Health Sciences*.7(2), 233-239.
https://doi.org/10.4103/amhs.amhs_119_19